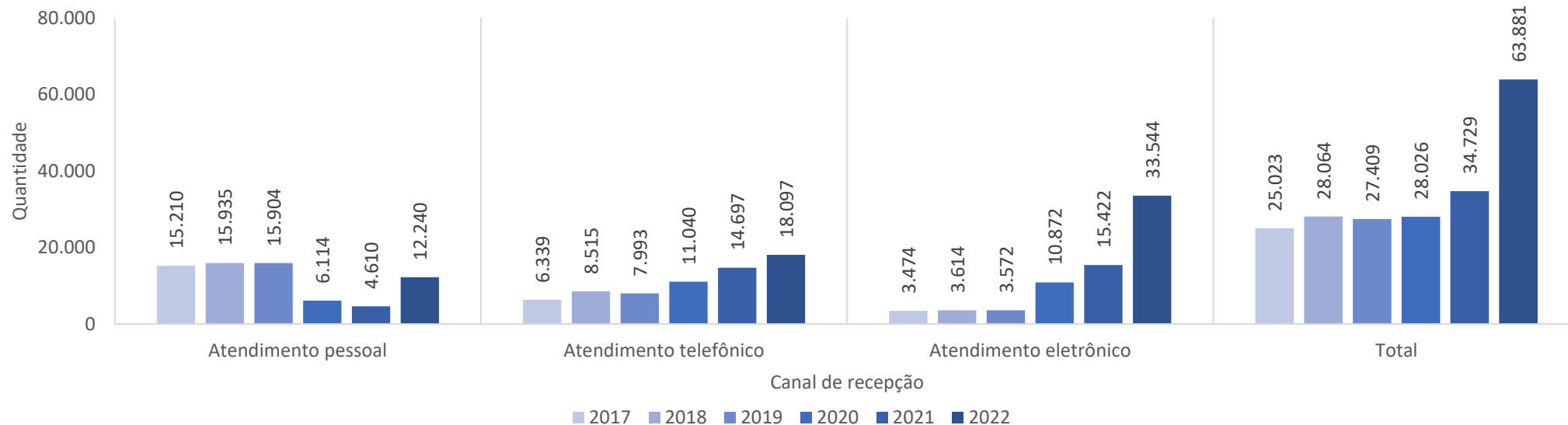


Núcleo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Londrina – PROCON-LD

PROCON-LD – Quantidade de atendimentos, por canal de recepção – 2017 a 2022



Notas: 1. Considera-se atendimento pessoal aquele realizado aos consumidores que compareceram na sede do PROCON-LD, seja para registro de protocolo, consulta, denúncia e/ou dúvidas ou retorno de consumidores para verificação de andamento de processos.

2. Considera-se atendimento telefônico aquele realizado ao público que entrou em contato com o órgão através do telefone 151, e demais linhas de atendimento por telefone.

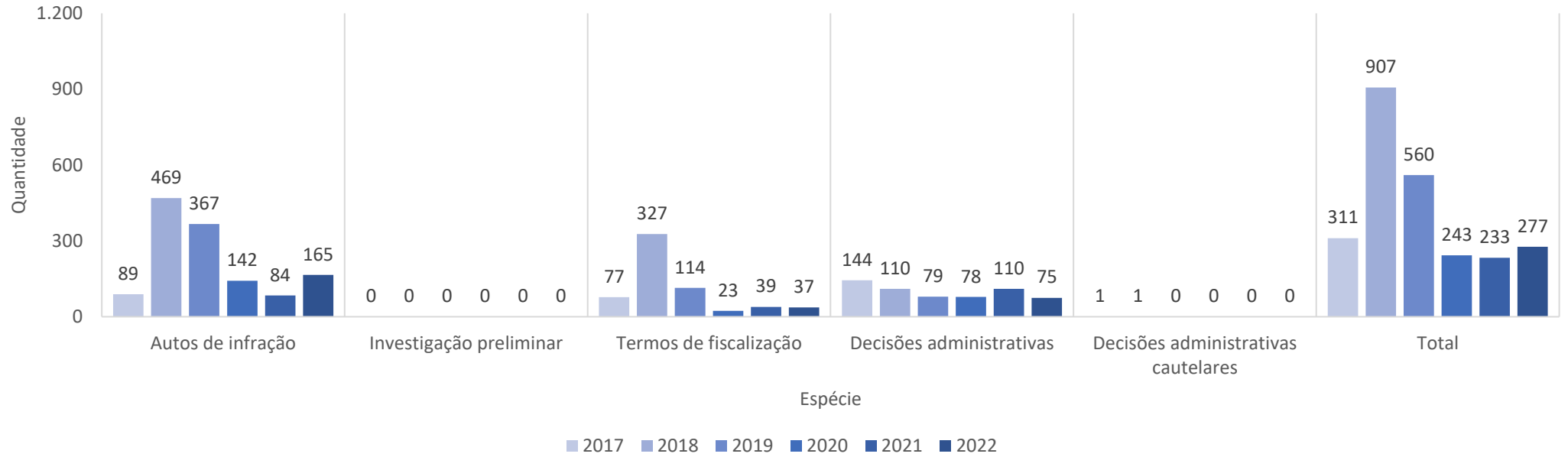
3. Considera-se atendimento eletrônico aquele realizado através de recebimento de e-mails, com dúvidas e outras solicitações com resposta também eletrônica pelo PROCON-LD e a partir de 2018 nós passamos a realizar atendimento via rede sociais.

4. As Audiências de Conciliação estão suspensas em virtude da pandemia.

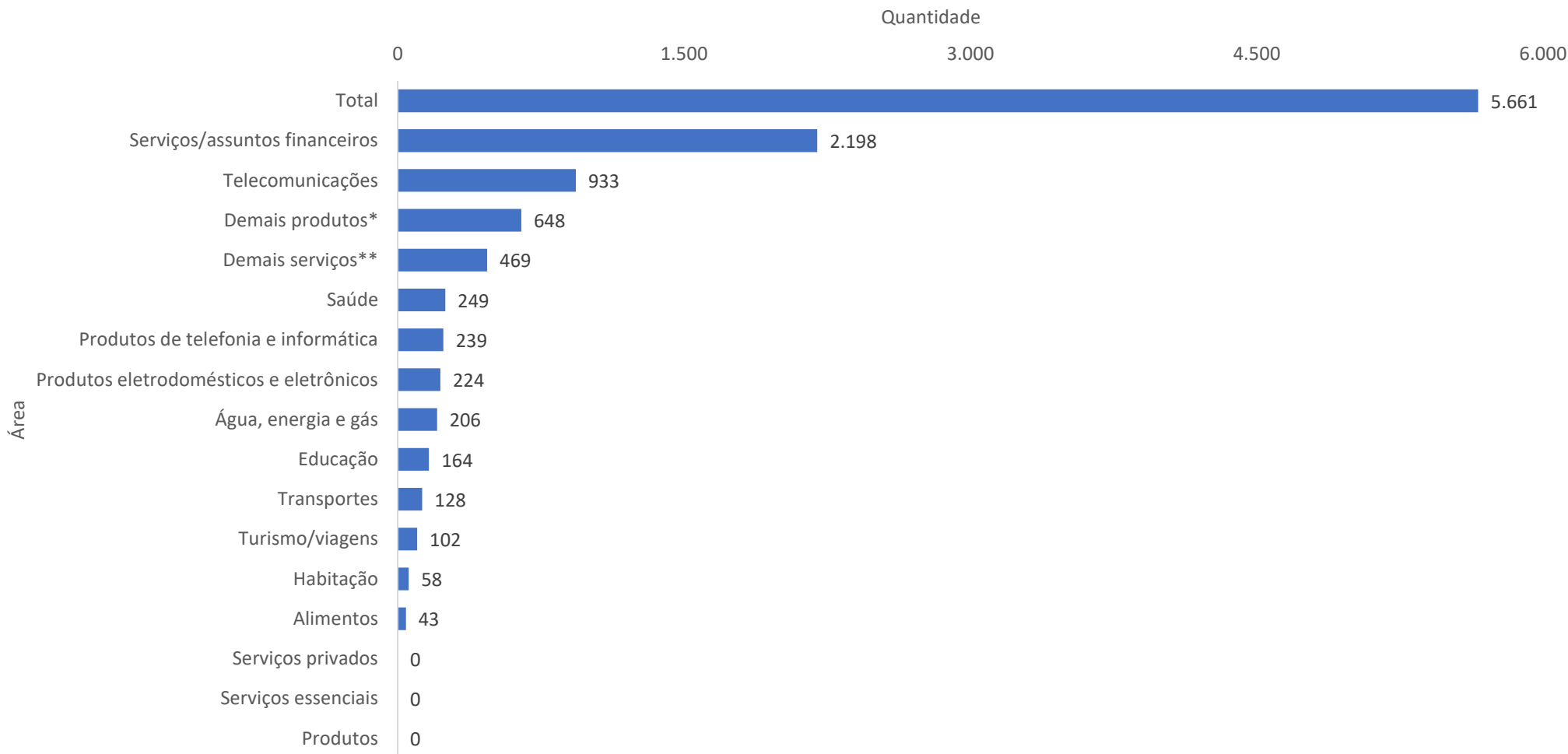
5. No ano de 2021 era utilizado para registro de reclamações o sistema SINDEC e no ano de 2022 passou-se a utilizar o sistema ProConsumidor, o que ensejou a divergência na classificação das áreas e impossibilidade de comparativo entre os dois anos.

6. Média de atendimentos diários realizados: 50.

PROCON-LD – Quantidade de processos administrativos sancionatórios, por espécie – 2017 a 2022



PROCON-LD – Quantidade de registros, por área – 2022



Notas: * Tais como vestuário e artigos de uso pessoal, móveis e colchões e veículos usados.

** Tais como aplicativos de mobilidade urbano, autoescolas e colocação profissional/agências de emprego.

Fonte: PML/Núcleo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Londrina – PROCON-LD (2024).

Disponível em: <https://portal.londrina.pr.gov.br/estatisticas-procon>. Acesso em: 26/03/2024.

Organização dos dados: PML/SMPOT/DP/Gerência de Pesquisas e Informações.